

2018年8月27日  
エー・シー・エス債権管理回収株式会社

## IVR システムを活用した集金代行業務における インバウンド/アウトバウンドコールの自動化について

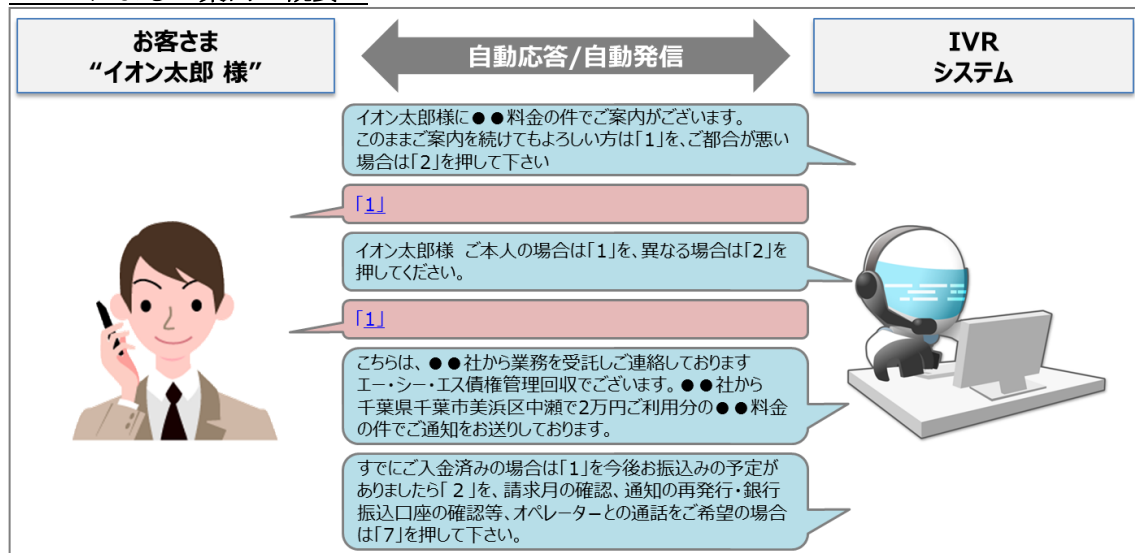
エー・シー・エス債権管理回収株式会社（代表取締役社長：表寺務、以下、当社）は、本日より、IVR システム（自動音声応答システム）を活用した電話案内業務の自動化を開始しましたので、お知らせいたします。

当社は、債権回収業務、ならびに公共料金等の集金代行業務を取扱うサービサー事業を展開しております。このたび、集金代行業務における電話案内業務について、IVR システムを活用し、インバウンドコール・アウトバウンドコールともに自動化いたします。

これにより、定型的なご案内を音声ガイダンスで行い、対応時間の短縮を図るとともに、より詳細なご案内を必要とされるお客さまへのオペレーターによる対応を充実させ、お客さまサービス品質のより一層の向上に取り組めます。

また次年度中には、債権回収業務で取扱う債権も本取組みの対象とし、電話案内業務の自動化を進めることで、業務効率、並びに生産性のさらなる向上を図ってまいります。

### <IVR によるご案内の概要>



当社は、これからも利便性・生産性向上に向けた IT 技術の活用を積極的に進め、お客さま満足度の向上につなげてまいります。

以上

## ■導入システム

本取組みでは、IVRシステムとして、株式会社アイティフォー（代表取締役社長：東川清）の提供する「ロボティックコール」を採用しています。

「ロボティックコール」は、自動音声応答装置により電話を発信し、お客さまにプッシュボタンで生年月日などを入力してもらうことにより本人確認や、ご案内、入金予定日の確認などを行うシステムです。

### <システム概要>

